

**PROPUESTA DE SISTEMA DE SEGUIMIENTO A LAS OPINIONES DE
LOS USUARIOS DE LA FUNDACIÓN VALLE DEL LILI**

DIANA CATHERINE QUINTERO PAYA

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE
FALCULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2007**

**PROPUESTA DE SISTEMA DE SEGUIMIENTO A LAS OPINIONES DE LOS
USUARIOS DE LA FUNDACIÓN VALLE DEL LILI**

DIANA CATHERINE QUINTERO PAYA

Pasantía para optar al título de Administrador de Empresas

**Director Académico
JOAQUIN HERNANDO GUEVARA
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE
FALCULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2007**

Nota de aceptación:

**Aprobado por el Comité de
Grado en cumplimiento de los
requisitos exigidos por la
Universidad Autónoma de
Occidente para optar el título de
Administrador de Empresas**

BEATRIZ EUGENIA AGUDELO

Jurado

MARIA EUGENIA TORRES

Jurado

Santiago de Cali, Julio de 2007

Este proyecto de grado lo dedico con todo mi amor y cariño:
A Dios, por el camino recorrido...
A mis padres, por su amor y apoyo...
A la vida... Por todo lo aprendido.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS que me dio la oportunidad de vivir y regalarme una familia maravillosa.

A mis padres que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento. Gracias por todo mamá y papá por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí, les agradezco de corazón el que estén conmigo siempre a mi lado.

A mis hermanos Claudia Ximena y Cristhiam Leonardo, gracias por estar conmigo, aconsejarme y apoyarme siempre, los quiero mucho.

Eider gracias por todo este tiempo a mi lado, en el cual hemos compartido tantas cosas lindas, gracias por todo el apoyo que me has dado para continuar y seguir por mi camino.

A toda mi familia, mis amigos que siempre me apoyaron en los momentos difíciles. Gracias a todos los que estuvieron siempre presentes, esas personas que siempre confiaron en mí, sin esas personas nada de lo que haría sería posible.

Gracias a mis compañeros de trabajo de la Fundación Valle del Lili por su ayuda en el desarrollo de este proyecto, en especial a la Ingeniera Claudia Ximena Soto: gracias por todo tu tiempo y tus enseñanzas.

Lo importante en la vida no es el triunfo sino la lucha. Lo esencial no es haber vencido, sino haber luchado bien (Barón Pierre de Coubertin)

CONTENIDO

	Pág.
GLOSARIO	11
RESUMEN	12
INTRODUCCIÓN	13
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
2. OBJETIVOS	17
2.1 OBJETIVO GENERAL	17
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	17
3. JUSTIFICACIÓN	18
4. MARCO DE REFERENCIA	19
4.1 NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 10002	19
4.1.1 Comunicación	19
4.1.2 Recepción de la queja	19
4.1.3 Seguimiento de la queja	19
4.1.4 Aviso de recibo de la queja	20
4.1.5 Evaluación inicial de la queja	20
4.1.6 Investigación de las quejas	20
4.1.7 Respuesta a las quejas	20
4.1.8 Comunicación de la decisión	20

4.1.9	Cierre de las quejas	20
4.2	NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2000	22
4.2.1	Responsabilidad de la dirección	22
4.2.2	Realización del producto	23
4.2.3	Medición, análisis y mejora	23
5.	METODOLOGIA	25
5.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	25
5.2	SISTEMA DE MUESTREO	25
5.2.1	Muestreo de aceptación	25
5.2.2	Muestreo para la evaluación	25
5.3	DISEÑO METODOLOGICO	27
6.	GENERALIDADES DE LA FUNDACIÓN VALLE DEL LILI	28
6.1	RESEÑA HISTORICA	28
6.1.1	¿Cómo y cuando nació la idea de crear la Fundación Valle del Lili?	28
6.1.2	¿Cómo fueron los inicios de la institución?	29
6.1.3	¿Cómo se logró la creación de la sede actual?	29
6.2	ÁREA DE DESARROLLO DEL PROYECTO	32
6.2.1	Sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión	32
6.2.2	Optimización de procesos	34
7.	SISTEMA ACTUAL DE TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES	35
7.1	PROCESO ACTUAL DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	35

7.2 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	37
7.3 ESTADISTICAS DE COMPORTAMIENTO DE LAS QUEJAS	38
8. PROPUESTA PARA LA VERIFICACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y CIERRE DE LAS QUEJAS	42
8.1 PERSONAS QUE PARTICIPAN EN EL PROYECTO	44
8.2 INDICADORES DE GESTIÓN	44
9. CONCLUSIONES	45
10. RECOMENDACIONES	46
BIBLIOGRAFIA	47

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Estadísticas de quejas y total de opiniones 2002 – 2006	39

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Cuadrante cultura de calidad	14
Figura 2. Organigrama Fundación Valle del Lili	31
Figura 3. Modelo control de gestión – Sistema Integrado de Gestión	33
Figura 4. Sistema de información DARUMA – Formulario de registro de opiniones	36
Figura 5. Sistema de información DARUMA – Formulario de seguimiento a opiniones	37
Figura 6. Flujograma de medición y tratamiento de opiniones	38
Figura 7. Estadísticas de quejas y total de opiniones 2002 – 2006	39
Figura 8. Tasa de quejas 2002 – 2006	40
Figura 9. Participación de opiniones 2006	40
Figura 10. Informe mensual de quejas 2006	41
Figura 11. Pantalla de seguimiento a opiniones del sistema de información Daruma	42
Figura 12. Modelo propuesto	43

GLOSARIO

CLIENTE: organización o persona que recibe un producto o servicio.

OBJETIVO (TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS): algo que se busca o persigue, relativo al tratamiento de las quejas.

PARTE INTERESADA: persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización.

POLÍTICA (TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS): orientación e intenciones generales de la organización, relativas al tratamiento de las quejas, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

PROCESO: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

QUEJA: expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos/servicios o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

RECLAMANTE: persona, organización o su representante, que exprese una queja.

RETROALIMENTACIÓN: opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos/servicios o el proceso de tratamiento de las quejas.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

SERVICIO AL CLIENTE: interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.

RESUMEN

La Fundación Valle del Lili es un complejo que cuenta con personas formadas integralmente, capacitadas para ofrecer soluciones a los problemas de salud de los seres humanos. Además posee un Sistema Integrado de Gestión que se encuentra certificado por el ICONTEC. La satisfacción de los usuarios, es parte integral de la búsqueda del mejoramiento continuo en la institución, es por esto que se cuenta con el área de Mejoramiento y Estandarización que entre sus funciones esta la comunicación con el usuario y la medición de su satisfacción.

Como todos los usuarios son totalmente distintos se deben tener en cuenta las opiniones que ellos manifiestan, brindándoles acciones correctivas pertinentes para cada caso, mediante un aplicativo usado para el registro y el seguimiento de las opiniones se da información en línea a las personas involucradas con el proceso.

Los principales objetivos alcanzados en este proyecto son la identificación del sistema actual de tratamiento de las reclamaciones de los usuarios y con base en esta se establece una propuesta para la verificación de las acciones tomadas como respuesta a sus quejas

Para optimizar la medición de la satisfacción del usuario se propone reestructurar el programa Daruma, que es el aplicativo de información de la Fundación Valle del Lili, en el cual se implementaran unas columnas que permitan la verificación de las acciones y el respectivo cierre de las quejas de los usuarios, logrando con esto obtener mayor credibilidad en el proceso por parte del usuario y por ende lograr la fidelización a la institución, gracias a la satisfacción total que se puede ofrecer.

Se puede concluir que la presente propuesta traerá mayores beneficios para la Fundación Valle del Lili, puesto que se trabaja bajo la normatividad respectiva y se brindará un mayor nivel de satisfacción, disminuyendo la cantidad de usuarios que presentan quejas y aumentando la cantidad de nuevos usuarios gracias a la comunicación de aquellos que se encuentran complacidos con el servicio ofrecido. Además la propuesta es viable puesto que en la institución interpretan la calidad como seguridad para el usuario y la implementación de esta aumentará el nivel de confiabilidad para con el usuario.

INTRODUCCIÓN

“Cada opinión es una oportunidad para nuevos y mejores negocios”

Anónimo

La Fundación Valle del Lili busca el mejoramiento continuo en todos sus procesos y servicios; para que esto sea efectivo se cuenta con diferentes métodos para establecer comunicación con los usuarios y con el personal de servicio, dichos métodos son: encuestas, comunicados escritos, comunicación telefónica y buzones por medio de los cuales los usuarios pueden expresar sus inquietudes u opiniones (quejas, sugerencias y agradecimientos).

Este proyecto de pasantía se realizó con el fin de implementar una metodología que permitiera realizar el seguimiento respectivo a las acciones derivadas del análisis de las quejas; mediante un estudio estadístico definiendo la cantidad de usuarios a registrar para su verificación final y cierre de la queja; para que de esta forma los usuarios queden satisfechos, logrando con esto obtener su lealtad hacia la organización y aprovechar sus opiniones para identificar oportunidades de mejora.

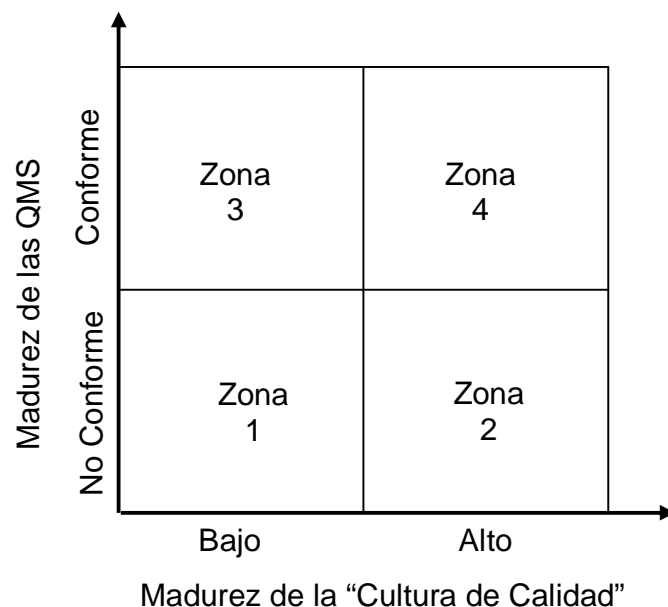
Para el desarrollo de esta propuesta se verificó el sistema actual de tratamiento de las opiniones de los usuarios, el cual se realizó mediante la obtención de datos del informe de gestión del año 2006 presentado a las directivas y se recopiló información de quejas en los años anteriores; se consultó la normatividad respectiva y se propone reestructurar el sistema de seguimiento de acuerdo a ella.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Fundación Valle del Lili, posee un Sistema de Gestión de Calidad implementado conforme al estándar internacional ISO 9001:2000, adicionalmente cuenta con una cultura de calidad madura, a nivel de toda la organización para la realización de un seguimiento a la prestación de Servicios de Salud.

La figura 1 ilustra las diferentes posibilidades para clasificar una organización respecto a su enfoque de calidad en el seguimiento de la prestación del Servicio.

Figura 1. Cuadrante Cultura de Calidad



Fuente: ISO 9001 Auditing Practices Group "How to add value during the Audit Process", 2004. [en línea]. Estados Unidos: ISO, 2004. [Consultado 20 de Junio de 2006]. Disponible en Internet: www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

La cultura de calidad incluye el grado de conciencia, compromiso y actitud colectiva así como el desempeño de la organización con respecto a la calidad. Si nos referimos a la figura 1, podemos conceptualmente separar a las organizaciones en cuatro zonas diferentes como sigue:

- Zona 1: (Baja madurez de la “cultura de calidad”; no conforme con la norma ISO 9001:2000)
- Zona 2: (“Cultura de calidad “Madura”; no conforme con la norma ISO 9001:2000)
- Zona 3: (Baja madurez de la “cultura de calidad”; conforme con la norma ISO 9001:2000)
- Zona 4: (“Cultura de calidad “Madura”; conforme con la norma ISO 9001:2000).

De acuerdo a la información anterior se puede observar que la Fundación Valle del Lili, se clasifica en la Zona 4. Para una organización que tiene una cultura de calidad madura y ha sido certificada en la norma ISO 9001 por un período significativo de tiempo, la expectativa de mejoramiento resulta bastante retadora, considerando la alta referencia que se posee.

La Auditoria Externa de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad realizado por ICONTEC para La Fundación Valle del Lili, en el año 2006, buscando agregar valor a la organización, identificó como oportunidad de mejora, la implementación de un sistema de Seguimiento de la Satisfacción del Usuario frente a la oportunidad en la respuesta y eficacia de las quejas para el mejoramiento continuo de los procesos de solución de quejas de los Usuarios de la Fundación Valle del Lili.

Actualmente el proceso de solución de quejas de los Usuarios de la Fundación Valle del Lili consiste en que las quejas son reportadas al responsable del proceso o del área vinculada, quien a partir de la información brindada se comunica con el usuario con el fin de ampliar la situación y generar una acción correctiva encaminada a dar respuesta a la necesidad de este usuario, la acción tomada queda registrada en el sistema de información DARUMA que es el aplicativo de Software desarrollado por TiQal del grupo ParqueSoft.

Los Usuarios de la Fundación Valle del Lili, IPS, son personas perceptivas a la atención ofrecida por todo el personal, por lo tanto, resulta imprescindible medir la Satisfacción de los usuarios y más importante aún es hacerle seguimiento a las opiniones recolectadas, ya que así se pueden convertir los datos en información

útil para análisis y para la toma oportuna de decisiones, buscando el mejoramiento continuo, generando lealtad de los usuarios hacia la Fundación y logrando ser cada vez más competitivos en el mercado.

La propuesta para evaluar la eficacia de las acciones esta planteada teniendo en cuenta que la medición de la Satisfacción del Usuario se encuentra dentro del planear del Ciclo PHVA y el Usuario no percibe la ejecución de las acciones planteadas como respuesta a sus quejas, por lo tanto se debe contar con un método que permita obtener una muestra de Usuarios y una herramienta para registrar la información obtenida y con la cual se realice el estudio/evaluación de eficacia.

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

¿Cuál será el sistema más adecuado para realizar el seguimiento a las acciones tomadas como respuesta a las quejas de los Usuarios de la Fundación Valle del Lili?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un sistema de seguimiento que permita medir la eficacia de las acciones tomadas como respuesta a las reclamaciones del cliente de la Fundación Valle del Lili.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

2.2.1 Identificar el sistema actual de tratamiento de reclamaciones del cliente en la Fundación Valle del Lili.

2.2.2 Establecer una propuesta para verificar las acciones tomadas como respuesta a las quejas de los usuarios.

3. JUSTIFICACIÓN

La problemática de este proyecto surgió de la necesidad de atacar las causas raíces que generan las opiniones de los usuarios, además de ser un hallazgo de la Auditoría Externa de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad realizado por ICONTEC para la Fundación Valle del Lili, en ésta se recomendaron diversos aspectos para mejorar el Sistema de Gestión de Calidad. El seguimiento de la satisfacción del usuario frente a la oportunidad en la respuesta y eficacia de las quejas es la razón por la cual se lleva a cabo este proyecto.

Para la Fundación Valle del Lili es indispensable medir la satisfacción del usuario con el propósito de evaluar constantemente las opiniones, acercarse al usuario, conocer sus inquietudes y percepciones acerca de la atención recibida y junto con la participación de las áreas y procesos involucrados, establecer acciones de mejora en pro de la satisfacción del usuario. Apoyados en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se empezó a profundizar en el estudio de las necesidades de los usuarios, con esto se ha logrado operar no sólo como se cree correcto, sino también como los usuarios lo requieren.

Con la implementación de esta propuesta de verificación de las acciones, la Fundación Valle del Lili tendrá grandes beneficios, entre los cuales se encuentran:

- Control a la efectividad de la gestión en la solución de las quejas - garantía del proceso.
- Credibilidad en el proceso de Medición de Satisfacción por parte del Usuario.
- Fidelización del usuario en la prestación del servicio.
- Rentabilidad para la institución por la fidelidad de los usuarios.

4. MARCO DE REFERENCIA

Para el manejo de opiniones – reclamos se cuenta con la Norma NTC-ISO 10002 “GESTIÓN DE LA CALIDAD. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES”, por definición, queja es la expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita. Generalmente las quejas o reclamos tienen un origen externo. Un reclamo o queja puede venir por el incumplimiento de un requisito, que eventualmente la convierte en una no conformidad, pero no toda no conformidad es una queja, ya que estas pueden tener diferentes orígenes. Las quejas deben tramitarse siguiendo el procedimiento que se tenga establecido ya sea reparando el daño al cliente, sustituyendo el producto o cualquier otra forma. Esto equivale a una acción correctiva inmediata sobre un problema presentado.

4.1 NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 10002:

Se utiliza como marco de referencia en este proyecto ya que establece los criterios a tener en cuenta en el proceso de tratamiento de las quejas de los clientes, plantea las siguientes etapas en dicho proceso:

4.1.1 Comunicación (Numeral 7.1): información concerniente al proceso de manejo de reclamos, folletos, circulares, informativos o información en soporte electrónico, deberían estar a disposición para los clientes, reclamantes y otras partes interesadas. Esta información se debe proveer en un lenguaje sencillo y en formatos accesibles para todos.

4.1.2 Recepción de la queja (Numeral 7.2): reporte de iniciación del reclamo, una vez comunicada la queja o reclamo se registra con la información de apoyo con un código único de identificación y con cualquier otra información suministrada que pueda servir para su posterior seguimiento.

4.1.3 Seguimiento de la queja (Numeral 7.3): rastreo a largo de todo el proceso, los reclamos se deben seguir desde su recepción hasta que el reclamante quede satisfecho, deben estar disponibles

actualizaciones de estado de la queja cuando el reclamante lo requiera.

4.1.4 Aviso de recibo de la queja (Numeral 7.4): la recepción de cada queja debe ser notificada inmediatamente al reclamante, ya sea telefónicamente o por correo electrónico.

4.1.5 Evaluación inicial de la queja (Numeral 7.5): después de recibida la queja se debe evaluar en términos de importancia, implicancias con la seguridad, complejidad, impacto y de la necesidad y posibilidad de realizar una acción inmediata.

4.1.6 Investigación de las quejas (Numeral 7.6): investigar todas las circunstancias e información pertinente acerca de un reclamo.

4.1.7 Respuesta a las quejas (Numeral 7.7): siguiendo una apropiada investigación la organización debería ofrecer una respuesta para corregir el problema.

4.1.8 Comunicación de la decisión (Numeral 7.8): la decisión o cualquier acción tomada con respecto al reclamo que sea pertinente para el reclamante debe comunicarse tan pronto como se tome.

4.1.9 Cierre de las quejas (Numeral 7.9): si el reclamante acepta la decisión o la acción propuesta entonces estas deberían ser llevadas a cabo y registradas. Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta entonces el reclamo permanece abierto. Esto debe ser registrado y el reclamante debe ser informado de las alternativas internas y externas posibles a seguir¹.

¹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Norma Técnica Colombiana para la Gestión de la Calidad – Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. Bogotá, D.C.: ICONTEC, 2005. p. 7. NTC – ISO 10002.

Las anteriores etapas del proceso de tratamiento de las quejas de los clientes en la Fundación Valle del Lili se realizan de la siguiente manera:

- Comunicación: los usuarios pueden hacer uso de todos los buzones que se encuentran distribuidos estratégicamente por toda la institución, los cuales tienen en sus bolsillos formatos para el diligenciamiento de ellas con información del respectivo proceso.
- Recepción de la queja: las quejas son recepcionadas por diferentes medios por el área de Mejoramiento y Estandarización, las cuales se registran en el sistema de información Daruma con una codificación especial consecutiva, con los datos del usuario y se les asigna un responsable de acuerdo al área de la queja
- Seguimiento de la queja: el seguimiento de la queja se puede realizar a través del aplicativo Daruma, en el cual se encuentran disponibles todas las actualizaciones que han realizado los responsables de la queja.
- Aviso de recibo de la queja: la persona responsable de la queja notifica al usuario de su recepción, amplía la información y lo retroalimenta sobre las acciones correctivas a tomar.
- Evaluación inicial de la queja: la queja se evalúa de acuerdo a las implicaciones que tiene, las áreas involucradas y se analiza si hay posibilidad de realizar una acción inmediata.
- Investigación de las quejas: se investiga toda la información relacionada a la queja y las razones de lo ocurrido.
- Respuesta a las quejas: se le brinda al usuario una respuesta apropiada a su queja, se le comunica las acciones correctivas que se tomarán en el mismo momento del aviso de recibo de la queja si tiene una solución inmediata, de lo contrario se sigue el orden de las etapas.

- Comunicación de la decisión: se le comunica al usuario las acciones correctivas a tomar respecto a su queja.
- Cierre de las quejas: esta etapa no se realiza y por esta razón se realiza esta propuesta, porque no existe una verificación de que se realicen los pasos anteriores con los usuarios y si el usuario no acepta las acciones brindadas no se puede cerrar la queja y por ende se deben buscar otras alternativas posibles.

4.2 NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2000

La FVL cuenta con certificación de Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2000, tanto en el proceso actual de medición de satisfacción del usuario como en la propuesta contenida en este proyecto, se tienen como criterios los siguientes numerales de la norma que se relacionan con dicho proceso:

4.2.1 Responsabilidad de la Dirección (Numeral 5):

- **Enfoque al Cliente (Numeral 5.2):** La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- **Revisión por la Dirección (Numeral 5.6)**
 - **Generalidades (Numeral 5.6.1):** La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad. Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección.
 - **Información para la revisión (Numeral 5.6.2):** La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir: resultados de auditorías, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos y conformidad del producto, estado de las acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento de revisiones por la dirección

previas, cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, recomendaciones para la mejora.

- **Resultados de la revisión (Numeral 5.6.3):** Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con: la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, las necesidades de recursos.

4.2.2 Realización del producto (Numeral 7):

- **Procesos relacionados con el cliente (Numeral 7.2):**

- **Comunicación con el cliente (Numeral 7.2.3):** La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a: la información sobre el producto, las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

4.2.3 Medición, análisis y mejora (Numeral 8)

- **Seguimiento y Medición (Numeral 8.2):**

- **Satisfacción del Cliente (Numeral 8.2.1):** como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

- **Análisis de datos (Numeral 8.4):** la organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. El análisis de datos debe proporcionar información sobre: la satisfacción del cliente, la conformidad con los requisitos del producto, las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, los proveedores.

- **Mejora (Numeral 8.5)**

- **Mejora continua (Numeral 8.5.1):** la organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección

- **Acción correctiva (Numeral 8.5.2):** La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para: revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes), determinar las causas de las no conformidades, evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados de las acciones tomadas, revisar las acciones correctivas tomadas.

- **Acción preventiva (Numeral 8.5.3):** La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para: determinar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados de las acciones tomadas, revisar las acciones preventivas tomadas².

² INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Norma Técnica Colombiana Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos. Segunda actualización. Bogotá, D.C.: ICONTEC, 2000. p. 5. NTC – ISO 9001:2000.

5. METODOLOGÍA

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Para la realización de este proyecto de pasantía se usaron los estudios descriptivos, que se definen a continuación: “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se miden o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga”³

5.2 SISTEMA DE MUESTREO:

Según la norma GTC-ISO/TR 10017 “Orientación sobre las Técnicas Estadísticas para la Norma ISO 9001:2000” por definición, el muestreo (Numeral 4.9.1) es un método estadístico sistemático para obtener información sobre alguna característica de una población mediante el estudio de una fracción representativa de la población. Existen varias técnicas de muestreo que se pueden emplear tales como: muestreo aleatorio simple, muestreo estratificado, muestreo sistemático, muestreo secuencial, muestreo de lotes salteados, etc., la selección de técnicas se determina según el propósito del muestreo y de las condiciones bajo las cuales se va a llevar a cabo.

El muestreo se puede dividir en dos áreas:

5.2.1 Muestreo de aceptación (Numeral 4.9.2): se ocupa de la toma de decisión con respecto a aceptar o no aceptar un “lote” (es decir, un grupo de elementos) basada en el resultado de una muestra seleccionada de este lote.

5.2.2 Muestreo para evaluación (Numeral 4.9.2): se utiliza en estudios enumerativos o analíticos para estimar los valores de una o más características en una población, o para estimar como se distribuyen esas características entre la población. El muestreo para la

³ HERNANDEZ, Roberto. Metodología de la investigación. 4 ed. México: Mc Graw Hill, 2006. p. 21.

evaluación esta frecuentemente asociado con sondeos donde la información se recopila de las opiniones del público sobre un tema, como en las encuestas de clientes⁴.

Para efectos de la metodología planteada se tomara en cuenta el muestreo para evaluación.

Para el cálculo de la muestra se utilizará el muestreo aleatorio simple que es un tipo de muestreo que toma solamente una muestra de una población (número de quejas al mes con datos completos) para el propósito de inferencia estadística.

La siguiente es la formula a utilizar:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Donde

n: Tamaño de la muestra
Z: nivel de confianza
p: variabilidad positiva
q: variabilidad negativa
N: tamaño de la población
E: precisión o el error

Z:	1.6450
p:	0.96
q:	0.04
N:	76
E:	0.05

Z = Garantía de que la muestra sea fiable

p + q = 1, entonces:

***p= 0.96** → Satisfacción esperada (Indicador de Satisfacción Institucional)

***q= 0.04**

E = 0.05 → Margen de error en la muestra, las muestras que se pueden perder.

n = 27 → Número de quejas al mes para hacerles seguimiento.

⁴ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Guía Técnica Colombiana para la Orientación sobre las técnicas estadísticas para la norma ISO 9001:2000 Segunda actualización. Bogotá, D.C.: ICONTEC, 2004. p. 22. GTC – ISO/TR 10017.

5.3 DISEÑO METODOLÓGICO

Para el desarrollo de esta propuesta se identificó el sistema actual de tratamiento de las opiniones de los usuarios, se describe el proceso de medición de la satisfacción, se muestran datos del informe de gestión del año 2006 presentado a las directivas y se recopiló información de quejas en los años anteriores sobre su comportamiento, todos estos datos se obtuvieron del área de Mejoramiento y Estandarización y se pueden ver con mayor profundidad en el capítulo 7 “Sistema actual de tratamiento de las reclamaciones”, página 35.

También se consultó que norma rige el proceso de tratamiento de las quejas en las organizaciones y sus directrices, para así verificar el sistema actual y es por esta razón que se propone reestructurar el sistema de tratamiento de los reclamos de acuerdo a ella, para que los usuarios se sientan satisfechos con las respuestas y acciones que se le brindan respecto a sus quejas en la organización, se logre fidelidad con la institución y de igual forma procurar disminuir la tasa de quejas en el año. Esta propuesta se encuentra en el capítulo 8, página 42.

6. GENERALIDADES DE LA FUNDACIÓN VALLE DEL LILI

6.1 RESEÑA HISTORICA:

La Fundación Valle del Lili es una entidad privada, sin ánimo de lucro, oficialmente constituida el 25 de Noviembre de 1.982, derivando su capital de donaciones del sector privado colombiano. Abrió sus puertas en la sede del barrio Centenario, el 3 de marzo de 1.986; en 1.990 inició la construcción de la planta física actual, cuya inauguración oficial se llevó a cabo el 7 de julio de 1.994, en acto que contó con la presencia del señor presidente de la República, doctor Cesar Gaviria Trujillo, los benefactores, las directivas, el cuerpo médico, los proveedores y todos los empleados de la clínica. Desde entonces ha prestado un invaluable e ininterrumpido servicio que cumple con los máximos estándares de calidad, que le han valido el reconocimiento a nivel nacional e internacional.

6.1.1 ¿Cómo y cuándo nació la idea de crear la Fundación Valle del Lili?

Hacia finales de los años setenta y comienzo de los ochenta, no existía en la ciudad de Cali un lugar donde poder brindar a los pacientes los servicios de medicina de alta complejidad, donde desarrollar y practicar las nuevas tecnologías médicas, por lo cual los especialistas se veían forzados a remitir sus pacientes a otras ciudades o países, condición no aceptable para una ciudad que había tenido una importante trayectoria médica y que generaba inconformidad en sus habitantes. Inicialmente este tipo de servicios se implementaron en el H.U.V, pero no fue posible desarrollar una unidad privada dentro de este. Fue así como a partir de una idea de los doctores Martín Wartenberg Villegas y Jorge Araújo Grau, se empezó a gestar la creación de la FUNDACION VALLE DEL LILI. Para ello, se pusieron en contacto, en 1.982, con las directivas de la Fundación Santafé, entidad privada sin ánimo de lucro, recientemente creada en Bogotá, que semejaba lo que los doctores Wartenberg y Araújo querían desarrollar en Cali. Se invitó entonces a los doctores Alfonso Esguerra y José Felix Patiño (directivos de la F. Santafé) a una reunión convocada con la ayuda de la FES (Fundación para la Educación Superior), a la que asistieron un grupo potencial de benefactores. En ella se explicó cómo se había manejado el proyecto en Bogotá y se vio la viabilidad de desarrollar uno de similar magnitud

para Cali. En 1.985 se constituyó la primera Junta Directiva y Empezó a funcionar la sede del barrio Centenario.

La primera gran donación la realizó Asocaña en 1.987. En mayo 1º de 1.989 se vinculó como director general el doctor Vicente Borrero Restrepo, ex alcalde de la ciudad. La existencia de la sede Centenario, la confianza que generaban los doctores Wartenberg, Araújo y el apoyo de la familia Garcés Echavarría hicieron posible la culminación de este proyecto.

6.1.2 ¿Cómo fueron los inicios de la Institución?

La Clínica empezó a funcionar en la sede Centenario en marzo 3 de 1.986, con los servicios de pruebas de esfuerzo y laboratorio clínico. Posteriormente se empezó a realizar consulta de cardiología por los doctores: Martín Wartenberg, Jorge Araújo G., Jorge Velázquez Noreña y Pastor Olaya Rojas; e iniciaron especialización en cardiología los doctores Jairo Sánchez Blanco y Hugo Martínez Villamaría. Desde finales de 1.986, se inició la apertura gradual de las unidades de Nefrología y diálisis, imágenes diagnósticas, oncología, ortopedia, litotricia y medicina nuclear. En agosto de 1.993 se realizó el traslado del área administrativa a la sede actual, en octubre de ese año se inició el traslado de los servicios médicos y se inauguró el edificio de consultorios. En enero de 1.994 se abrieron los servicios de hospitalización, urgencias, y cuidado intensivo de adultos; el 23 de diciembre de 1.993 se trasladó la unidad de la medicina nuclear y se cerró la atención en la antigua sede de Centenario.

6.1.3 ¿Cómo se logró la creación de la sede actual?

A través de una organización llamada PIFE, perteneciente a la Fundación Rockefeller y a la Agencia Internacional para el Desarrollo de los Estados Unidos, que vincula profesionales norteamericanos jubilados, interesados en realizar obras de apoyo a países en desarrollo; se consiguió la ayuda de un reconocido arquitecto, el señor Zeno Yeaees, quien trabajó en conjunto con el arquitecto Raúl Ortiz Otálora, en el diseño de los planes generales y de las diferentes unidades de la Clínica. La construcción estuvo supervisada por el grupo fundador, en especial por los doctores Borrero y Wartenberg, y se realizó en el lote donado por el señor Álvaro Garcés Giraldo. Si

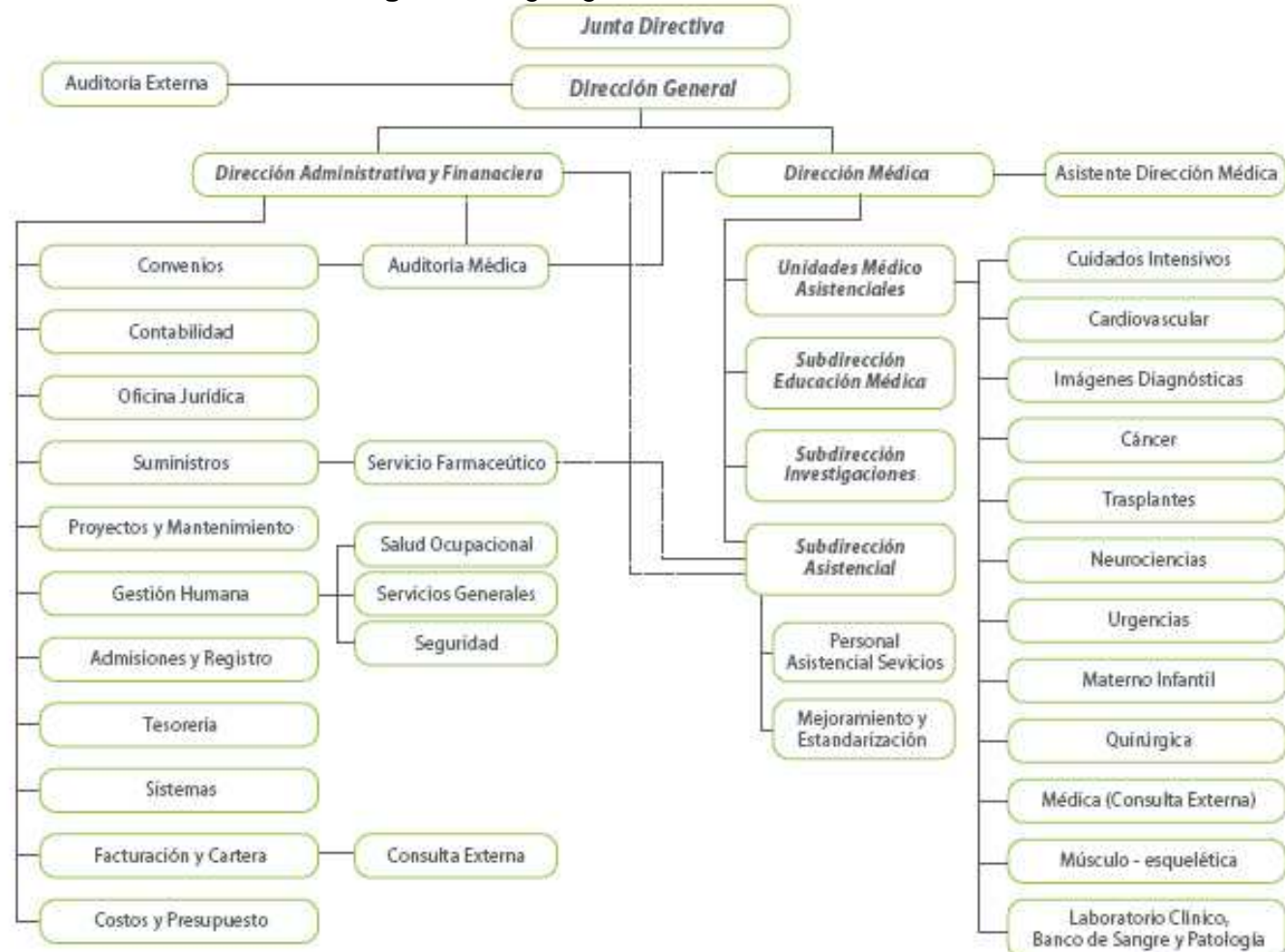
bien no recibió ayuda directa del Gobierno Nacional, sí se obtuvieron ciertas prerrogativas, creadas para fundaciones como esta, a través de la labor de los ministros de gobierno y hacienda, doctores Fabio Villegas y Rudolf Holmes, quienes por medio de ciertas reformas tributarias y aduaneras permitieron traer equipos con bajos aranceles⁵.

Hoy en día la Fundación Valle del Lili es el complejo de salud que enorgullece a la región, una entidad de salud sin ánimo de lucro que ofrece soluciones a los problemas de salud de los seres humanos gracias a la aplicación de medicina de alta complejidad y tecnología.

A continuación se mostrara el organigrama (Figura 2) en el cual se podrán observar todas las áreas que conforman la Fundación y especialmente el área de desarrollo de este proyecto.

⁵ Reseña Histórica [En línea] Cali: Fundación Valle del Lili, 2007. [Consultado 20 de febrero de 2007]. Disponible en Internet: <http://www.valledellili.org/?p=38>

Figura 2. Organigrama Fundación Valle del Lili



Fuente: Fundación Valle del Lili – Área Mejoramiento y Estandarización. Cali. 2006. Archivo de computador.

6.2 ÁREA DE DESARROLLO DEL PROYECTO

Esta propuesta de proyecto de Pasantía fue desarrollada en el área de Mejoramiento y Estandarización.

El área de Mejoramiento y Estandarización pertenece dentro de la estructura organizacional de la Fundación Valle del Lili, a la Sub dirección asistencial (Ver Figura 2), puesto que actualmente la Subdirectora asistencial es la representante de la Dirección ante el Sistema Integrado de Gestión implementado en la Institución.

Mejoramiento y Estandarización tiene como misión optimizar los procesos de mejoramiento de la institución, participando como facilitador mediante sus metodologías y recurso humano con el fin de proporcionar herramientas y datos que faciliten la toma de decisiones para los responsables del proceso.

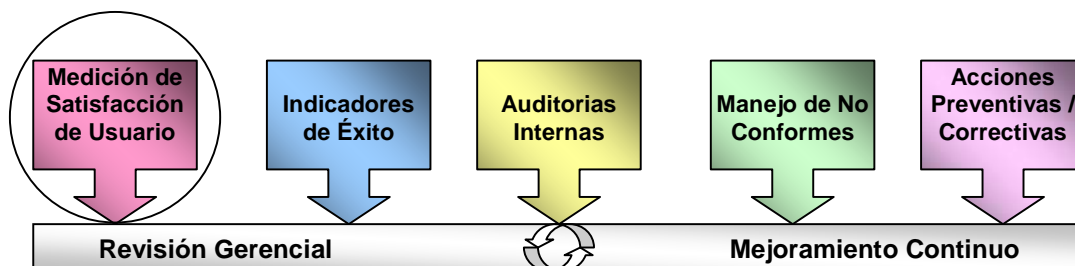
El área comprende los siguientes procesos que soportan su misión:

6.2.1. Sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión: La Fundación Valle del Lili ha implementado el Sistema Integrado de Gestión con el propósito de Satisfacer a los usuarios, promover su seguridad y la de sus colaboradores y prevenir efectos adversos sobre el medio ambiente en cada uno de los procesos relacionados con la atención a los usuarios.

El Sistema Integrado de Gestión esta compuesto por el Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2000), Ambiental (ISO 14001:2004) y Seguridad & Salud Ocupacional (OHSAS 18001:1999)

Con el fin de monitorear el desempeño de cada uno de los Sistemas de Gestión, la Fundación Valle del Lili cuenta con el modelo control de gestión que permite la constante revisión y validación de los resultados de cada una de las entradas que lo componen.

Figura 3. Modelo Control de Gestión – Sistema Integrado de Gestión Fundación Valle del Lili



Fuente: Fundación Valle del Lili – Área Mejoramiento y Estandarización. Cali. 2006. Archivo de computador.

- **Medición de la satisfacción del usuario:** se realiza con el fin de medir la percepción de los usuarios con respecto a cada una de las etapas de la prestación del servicio, esto con la finalidad de analizar el comportamiento y contar con una herramienta de mejoramiento de los procesos que permitan identificar constantes oportunidades de mejora.

La pasantía correspondiente al planteamiento de la presente propuesta se realizó en el proceso de Medición de la Satisfacción del Usuario (Ver numeral 7.1 “Proceso actual de Medición de la Satisfacción del Usuario”, página 35)

- **Indicadores de Éxito:** hace medibles los objetivos de la organización y de cada servicio, permite realizar la medición de los procesos por medios estadísticos que generan líneas de tendencias y comportamientos con el fin de identificar oportunidades de mejora.
- **Auditorías Internas:** permite realizar la verificación y el cumplimiento de los procesos con los modelos referenciales del SIG, la normatividad legal, las políticas y procedimientos y el cumplimiento de los propósitos y objetivos de la institución.

- Manejo de No Conformes: por medio de la identificación de causales de No Conformes, se realiza el reporte y se genera un análisis de causas con el fin de eliminar esas causas y ejecutar acciones encaminadas a la mejora de los procesos.

- Acciones correctivas y preventivas: están encaminadas a la eliminación o minimización del impacto de las no conformidades / incumplimientos que puedan presentarse a través del proceso de atención al usuario, estas son analizadas y tratadas según metodología de la organización.

Todo este modelo cuenta con un seguimiento en la Revisión por la dirección que pretende contar con una visión total del desempeño del sistema y facilitar la toma de decisiones.

6.2.2. Optimización de procesos: Es una metodología sistemática que se ha desarrollado con el fin de orientar a la Institución en la realización de avances significativos en la manera de dirigir sus procesos. Estas mejoras pueden tener un impacto interno en el proceso institucional.

Beneficios de la optimización de procesos:

- Visión sistemática.
- Facilita la integración.
- Mayor conocimiento de nuestro trabajo.
- Reducción de errores, desperdicios y fallas.
- Cultura de la planeación.
- Oportunidades de capacitación.
- Aumenta la confianza y productividad.
- Mejora la comunicación.
- Cambios importantes con medios eficientes.

7. SISTEMA ACTUAL DE TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

Actualmente vivimos en una sociedad de servicios, en la institución se brinda servicios de salud a diferentes personas, que piensan y sienten diferente las unas de las otras, es por eso que existen quejas acerca del servicio prestado a las cuales se les debe dar un tratamiento adecuado y unas acciones correctivas para que no se vuelvan a presentar y de esta manera lograr que los clientes queden totalmente satisfechos.

En la Fundación Valle del Lili se cuenta con un sistema de tratamiento de las reclamaciones que consta de varios procesos que son:

7.1 PROCESO ACTUAL DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Tiene como propósito: evaluar la satisfacción del usuario, acercarse a él, conocer sus inquietudes y percepciones de la atención recibida, y junto con la participación de las áreas y procesos involucrados, establecer acciones de mejora en pro de la satisfacción del usuario.

La Fundación Valle del Lili dentro del proceso de Medición de Satisfacción del Usuario tiene clasificadas las opiniones como Quejas – Sugerencias y Agradecimientos, para efectos del análisis en el presente proyecto nos centraremos en el tratamiento de las quejas.

Las quejas pueden ser recepcionadas por los siguientes medios:

- Presencial.
- Encuestas.
- Buzones.
- Telefónicas o escritas.
- Entidades reguladoras.

Con los buzones el proceso se realiza de la siguiente manera:

- Alimentación y recolección de los formatos de sugerencia depositados en los buzones de las diferentes áreas de la Fundación Valle del Lili.
- Clasificación y digitación de la información allí consignada.
- Análisis y respuesta a no conformidades de las opiniones por parte de cada Jefe o Responsable de Área / Proceso, e informe mensual para las Directivas de la Fundación Valle del Lili.
- Retroalimentación a Mejoramiento y Estandarización de las Acciones correctivas y / o Planes de Acción.

El área responsable de la clasificación de la información es Mejoramiento y Estandarización, el cual se encarga de registrar todas las opiniones (quejas) recibidas en la aplicación DARUMA, donde son reportadas de la siguiente forma:

Figura 4. Sistema de Información DARUMA – Formulario Registro de opiniones.

The screenshot displays the DARUMA web application interface. At the top, there is a header bar with the Fundación Valle del Lili logo, the 'Daruma' title, and a navigation menu with icons for home, help, and other functions. A 'SALIR' button is located on the right. The main content area is titled 'Registro de Quejas, Sugerencias y Agradecimientos'. It contains a form with the following fields: 'Código' (text input), 'Tipo' (dropdown menu), 'Fecha' (date picker set to 2007-5-3), 'Descripción' (text area), 'Datos Usuario' (text area), 'Persona involucrada' (text input), 'Fuente' (dropdown menu), 'Causal' (dropdown menu), 'Área Vinculada' (dropdown menu), 'Personal' (dropdown menu set to 'AD'), 'Reportar A' (dropdown menu), 'Copia A' (dropdown menu), and 'Acción' (text area). At the bottom of the form, there are buttons for 'agregar', 'Aceptar', 'Limpiar', and 'Cancelar'.

Fuente: Fundación Valle del Lili – Área Mejoramiento y Estandarización. Cali. 2007. Archivo de computador.

7.2 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Las quejas son recepcionadas y registradas en la aplicación DARUMA, esta son enviadas en tiempo real por ese medio al responsable del proceso, quien con los datos del usuario (si se cuenta con ellos) se comunica con el mismo, con el fin de ampliar la información y retroalimentarlo sobre las acciones correctivas a tomar.

La ampliación de la queja y la acción correctiva informada al usuario debe ser registrada en el campo Acción de la aplicación DARUMA:

Figura 5. Sistema de Información DARUMA – Formulario Seguimiento a opiniones

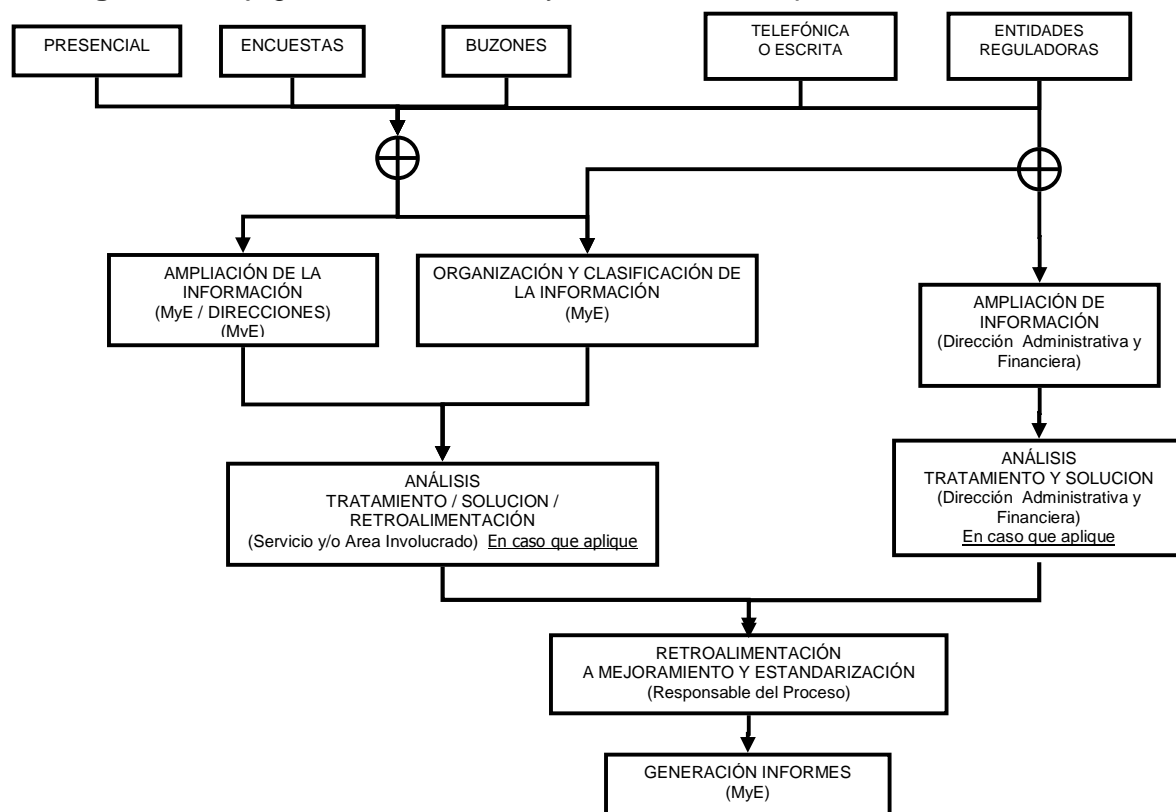
Código	Estado	Tipo	Fecha	Persona Involucrada	Descripción	Datos Usuario	Fuente	Causal	Área Vinculada	Reportar A	Copia A	Acción	Registrado por
Q-2008-0000	Asignado						Duozon	Información y orientación					

Acción	Registrado por
Acción correctiva	

Fuente: Fundación Valle del Lili – Área Mejoramiento y Estandarización. Cali. 2007. Archivo de computador.

En la figura 6 se presenta el flujograma de medición y tratamiento de las opiniones en la Fundación Valle del Lili, en el cual se puede observar la forma en que estas llegan hasta el área de mejoramiento y estandarización para su respectivo tratamiento.

Figura 6. Flujograma de medición y tratamiento de opiniones.



Fuente: Fundación Valle del Lili – Área Mejoramiento y Estandarización. Cali. 2005. Archivo de computador.

7.3 ESTADÍSTICAS DE COMPORTAMIENTO DE LAS QUEJAS

Para implementar un sistema de Seguimiento de la Satisfacción del Usuario frente a la oportunidad en la respuesta y eficacia de las quejas en la Fundación Valle del Lili se tomó como referencia la Norma Técnica Colombiana NTC - ISO 10002 “GESTIÓN DE LA CALIDAD. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES”, la cual proporciona algunos criterios, adicionalmente se llevará a cabo un muestreo aleatorio simple de las quejas recibidas en el año 2006 con lo cual se obtendrá un promedio actual de quejas en el mes, de todos los Servicios Medico Asistenciales exceptuando las quejas anónimas de las cuales no se poseen datos relevantes para su seguimiento

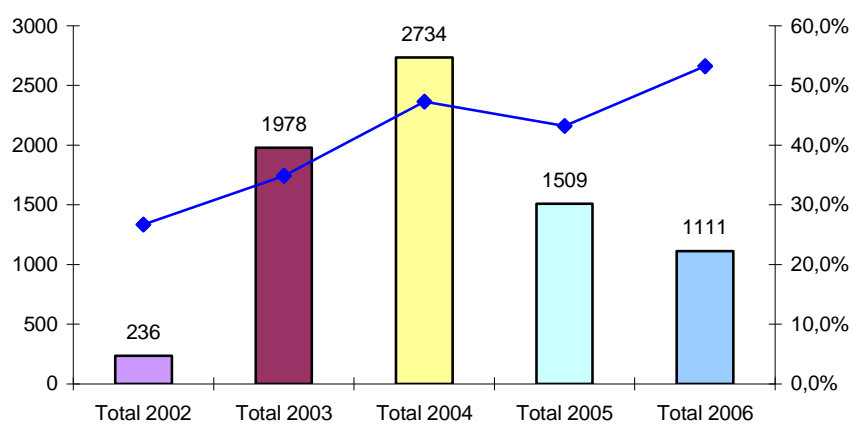
En la siguiente figura se puede observar las estadísticas de comportamiento de las quejas en los años anteriores:

Tabla 1. Estadísticas de quejas y total de opiniones 2002 – 2006.

	# quejas	# Opiniones	% participación
Total 2002	236	883	26,7%
Total 2003	1978	5.674	34,9%
Total 2004	2734	5.783	47,3%
Total 2005	1509	3.493	43,2%
Total 2006	1111	2.086	53,3%

Fuente: Fundación Valle del Lili – Área Mejoramiento y Estandarización. Cali. 2007. Archivo de computador.

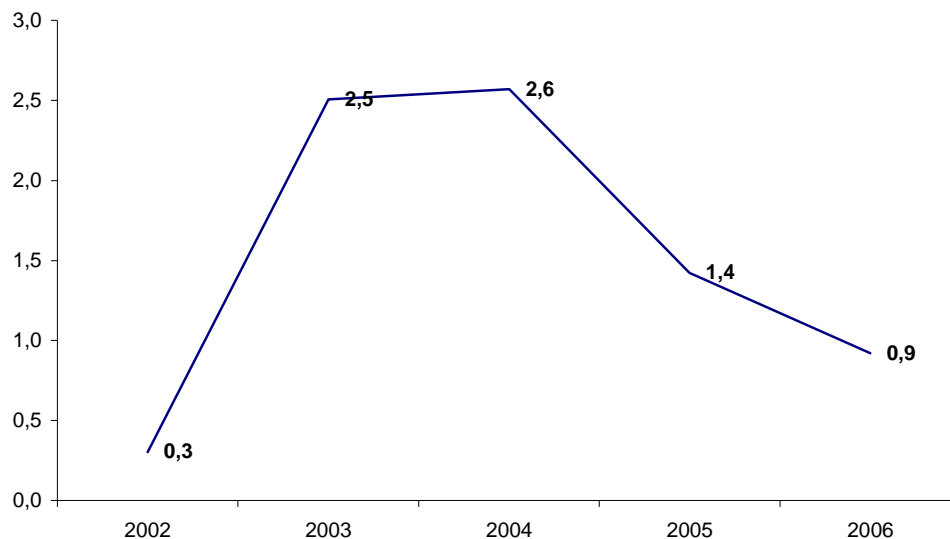
Figura 7. Estadísticas de quejas y total de opiniones 2002 – 2006.



Fuente: Fundación Valle del Lili – Área Mejoramiento y Estandarización. Cali. 2007. Archivo de computador.

Figura 8. Tasa de quejas 2002 – 2006.

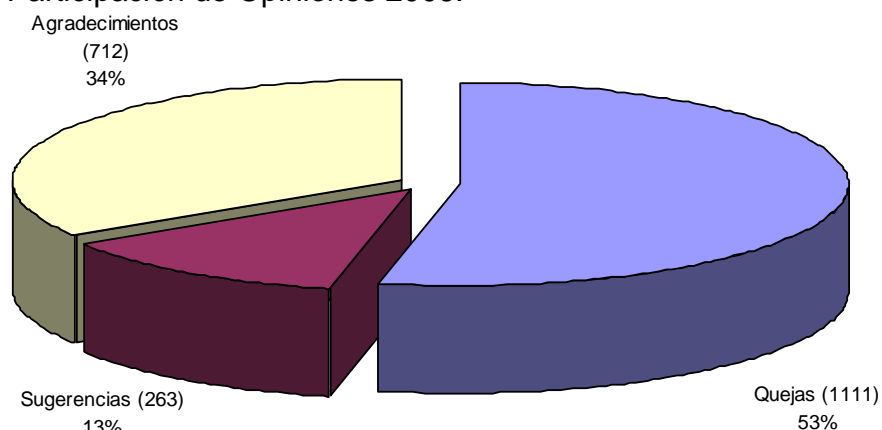
De cada 1000 usuarios “x” se quejan:



Fuente: Fundación Valle del Lili – Área Mejoramiento y Estandarización. Cali. 2007. Archivo de computador.

Para el año 2006 se tiene información de 2086 opiniones de usuarios registradas, de las cuales 1111 son Quejas, 263 Sugerencias y 712 Agradecimientos, como se puede ver en la Figura 9.

Figura 9. Participación de Opiniones 2006.



Fuente: Fundación Valle del Lili – Área Mejoramiento y Estandarización. Cali. 2007. Archivo de computador.

En la siguiente figura se puede apreciar el informe de quejas detallado mes a mes en el año 2006:

Figura 10. Informe mensual de quejas 2006.

	Ene-06	Feb-06	Mar-06	Abr-06	May-06	Jun-06	Jul-06	Ago-06	Sep-06	Oct-06	Nov-06	Dic-06	Total	Promedio Mes
Datos completos	93	86	71	73	83	63	104	65	73	47	83	66	907	76
Anónimos	15	19	16	15	22	24	24	16	21	11	4	17	204	17
Total Mes	108	105	87	88	105	87	128	81	94	58	87	83	1111	93

Fuente: Fundación Valle del Lili – Área Mejoramiento y Estandarización. Cali. 2007. Archivo de computador.

8. PROPUESTA PARA LA VERIFICACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y CIERRE DE LAS QUEJAS

Para realizar el seguimiento que de acuerdo a la metodología a emplear es de 27 quejas, se propone continuar el proceso que se maneja actualmente con una verificación a la acción correctiva tomada a partir de la queja del Usuario, implementando en el Sistema de Información DARUMA un campo adicional en el seguimiento a las quejas, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- La corrección (Ya se realiza): de acuerdo a la información recolectada (queja) se registra la respuesta y la acción correctiva pertinente para cada caso. Se realiza a través de la siguiente ventana actualmente.

Figura 11. Pantalla de seguimiento a Opiniones del Sistema de Información DARUMA (Modelo Actual)

Código	Estado	Tipo	Fecha	Persona Involucrada	Descripción	Datos Usuario	Fuente	Causal

Area Vinculada	Reportar A:	Copia A:	Acción	Registrado por

Fuente: Fundación Valle del Lili – Área Mejoramiento y Estandarización. Cali. 2007. Archivo de computador.

Se propone realizar este seguimiento quincenalmente a 14 quejas escogidas aleatoriamente para la correcta verificación de las acciones y el pertinente cierre de éstas. Estas se evalúan de acuerdo a la trazabilidad del proceso y apoyados en el Sistema de Gestión de Calidad con el cual se busca profundizar en el estudio de las necesidades de los Usuarios y solucionar las quejas que éstos manifiestan.

La propuesta para la verificación de las acciones correctivas y cierre de las quejas es la adición de 4 columnas a la ventana actual, que se explican y grafican a continuación:

- La corrección verificada: el área de Mejoramiento y Estandarización sería el encargado de verificar si la corrección de las quejas se llevaron a cabo por medio de una comunicación con el usuario (muestra definida) para determinar su satisfacción y la acción correctiva informada como respuesta a la queja presentada.
- Cierre de la queja: si el reclamante acepta la decisión o la acción propuesta entonces estas deberían ser llevadas a cabo y registradas. Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta entonces el reclamo permanece abierto. Esto debe ser registrado y el reclamante debe ser informado de las alternativas internas y externas posibles a seguir.

Figura 12. Modelo Propuesto



Fuente: El Autor. Cali. 2007. Archivo de computador.

8.1 PERSONAS QUE PARTICIPAN EN EL PROYECTO

En el desarrollo de la propuesta de sistema de seguimiento a los resultados de las opiniones de los Usuarios de la Fundación Valle del Lili frente a la oportunidad de la respuesta y eficacia en el reclamo, participan las siguientes personas:

- Jefe de Mejoramiento y Estandarización: Ing. Luz Helena Moreno.
- Analista de Mejoramiento: Ing. Claudia Ximena Soto.
- Auxiliar de Medición de la Satisfacción al Usuario: Diana Lorena Rojas.
- Practicante Medición de la Satisfacción al Usuario: Diana Catherine Quintero P.

8.2. INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión que se propone manejar a partir de la implementación de esta propuesta son:

8.2.1 Indicador de Cumplimiento: los indicadores de cumplimiento están relacionados con los datos estadísticos que nos indican el grado de consecución de tareas y/o trabajos.

Objetivo: determinar el porcentaje de éxito de la verificación de las acciones para la muestra establecida.

$$\frac{\text{No. acciones verificadas}}{\text{Total de usuarios del muestreo aleatorio}} \times 100$$

8.2.2 Indicador de satisfacción: determina el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio prestado y al método de medición establecido.

Objetivo: determinar el porcentaje de usuarios de la muestra aleatoria que se encuentran satisfechos con las acciones tomadas como respuesta a sus quejas.

$$\frac{\text{No. de usuarios satisfechos con la acción tomada}}{\text{Total de usuarios del muestreo aleatorio}} \times 100$$

9. CONCLUSIONES

En el desarrollo de la pasantía en la Fundación Valle del Lili se observó que en esta se trabaja por medio de un enfoque hacia el cliente, el cual permite que se preste la atención a los Usuarios mediante una red entrelazada de compromisos organizacionales en el tiempo, con transparencia, basados en el respeto, lo que constituye la fuente valor de la organización, es por esto que todos sus procesos de atención al usuario se encuentran certificados por el Sistema de Gestión de Calidad acorde a la norma ISO 9001:2000.

La Fundación Valle del Lili tiene firmes cimientos en términos de calidad y este concepto es muy claro tanto para los trabajadores, proveedores y Usuarios. Se trabaja en pro de la Satisfacción de los Usuarios para el mejoramiento continuo de todos los procesos de la organización.

El sistema actual de tratamiento de las quejas es adecuado para la institución pero tiene oportunidades de mejora, debido a que en el proceso tiene unos faltantes de acuerdo a la normatividad que lo rige.

Con la implementación de este proyecto se brinda apoyo a todas áreas de la Fundación acerca del sistema de tratamiento de las reclamaciones, haciendo que todos los trabajadores brinden una respuesta efectiva y adecuada a los usuarios.

La Fundación Valle del Lili logra fidelización de sus clientes con el seguimiento propuesto y por ende rentabilidad.

Se puede concluir que la presente propuesta traerá mayores beneficios para la Fundación Valle del Lili, puesto que se trabaja bajo la normatividad respectiva y se brindará un mayor nivel de satisfacción, disminuyendo la cantidad de usuarios que presentan quejas y aumentando la cantidad de nuevos usuarios gracias a la comunicación de aquellos que se encuentran complacidos con el servicio ofrecido.

La propuesta de un sistema de seguimiento a las opiniones es viable puesto que en la institución interpretan la calidad como seguridad para el usuario y la implementación de esta aumentará el nivel de confiabilidad para con el usuario.

10. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Fundación Valle del Lili tener en cuenta la oportunidad de mejora en el Sistema de Gestión de Calidad, identificada en la auditoria externa del 2006 realizada por el ICONTEC, relacionada con el seguimiento de la satisfacción del usuario frente a la oportunidad en la respuesta y eficacia de las quejas, ya que su sistema actual de tratamiento no cuenta con la totalidad este proceso.

Se recomienda implementar el sistema de seguimiento propuesto, contando con una persona del área de Mejoramiento y Estandarización que sea la encargada principalmente de ejecutar la verificación hasta el cierre de la queja.

Que el sistema propuesto se realice de acuerdo al modelo planteado, realizando la verificación de las acciones quincenalmente y de esta forma brindar a los usuarios las acciones correctivas pertinentes y la total satisfacción con el servicio ofrecido, para el cierre de queja respectiva.

Se debe realizar una reestructuración anual en el número de personas a las cuales se les verifica la respuesta brindada de acuerdo al promedio de quejas del año anterior

BIBLIOGRAFIA

DAVIDOW, William; UTTAL, Bro. El servicio integral a los clientes. Barcelona: Plaza & Janés, 1990. 320 p.

Diferencia entre queja y reclamo [en línea]. Costa Rica: Grupo Kaizen S.A, 2006. [Consultado 13 de Septiembre de 2006]. Disponible en Internet: www.grupokaizen.com/sig/Diferencia_entre_queja_y_reclamo.pdf

HAYES, Bob E. Cómo medir la Satisfacción del Cliente. 2 ed. México: Oxford, 1999. 292 p.

HERNANDEZ, Roberto. Metodología de la investigación. 4 ed. México: McGraw Hill, 2006. 308 p.

HOROVITZ, Jacques. La calidad del servicio. Madrid: McGraw Hill, 1991. 242 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Guía Técnica Colombiana para la Orientación sobre las técnicas estadísticas para la norma ISO 9001:2000 Segunda actualización. Bogotá, D.C.: ICONTEC, 2004. 27 p. GTC – ISO/TR 10017.

----- Norma Técnica Colombiana Gestión de la Calidad – Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. Bogotá, D.C.: ICONTEC, 2005. 26 p. NTC – ISO 10002.

----- Norma Técnica Colombiana Sistemas de Gestión de la Calidad, Directrices para la mejora del desempeño. Bogotá, D.C: ICONTEC, 2000. 18 p. NTC-ISO 9004:2000.

----- Norma Técnica Colombiana Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Bogotá, D.C: ICONTEC, 2000. 22 p. NTC-ISO 9000:2000

----- Normas Técnicas Colombianas Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos. Segunda actualización. Bogotá, D.C.: ICONTEC, 2000. 24 p. NTC – ISO 9001:2000.

ISO 9001 Auditing Practices Group [en línea]: "How to add value during the Audit Process". Estados Unidos: ISO, 2004. [Consultado 20 de Junio de 2006]. Disponible en Internet: www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

PEDIC, Fadil. Medición de la Satisfacción del Cliente. Australia: Standards Australia Internacional, 2004. 158 p.

Planear, hacer, verificar y actuar [en línea]. Costa Rica: Grupo Kaizen S.A, 2006. [Consultado 10 de Junio de 2006]. Disponible en Internet: www.grupokaizen.com/bsce/Planear_Hacer_Verificar_Actuar.pdf

Que es satisfacción total [en línea]. Costa Rica: Grupo Kaizen S.A, 2006. [Consultado 28 de Julio de 2006]. Disponible en Internet: www.grupokaizen.com/bsce/Que_es_Satisfaccion_Total.pdf

Reseña Histórica [en línea] Cali: Fundación Valle del Lili, 2007. [Consultado 20 de febrero de 2007]. Disponible en Internet: <http://www.valledellili.org/?p=38>